La GAZETTE DES USAGERS du Centre Hospitalier de Laon Vos droits et vos devoirs

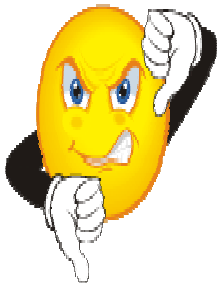
La Gazette des Usagers du Centre Hospitalier de Laon a vocation à vous informer sur vos droits et vos devoirs, mais également sur les évolutions au sein de l'établissement.
Cette gazette sera publiée chaque trimestre et mise à disposition dans les salles d'attente des consultations et des urgences, dans le hall principal de l'établissement, ainsi que sur le site des Tuileries.
Elle vous est destinée.
N'hésitez pas à en prendre connaissance et à nous faire des suggestions sur les thèmes que vous souhaiteriez y voir aborder.

E.POUPET
Directrice

COMMISSION DES RELATIONS AVEC LES USAGERS ET DE LA QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE (CRU): MODE D'EMPLOI

Vous rencontrez des difficultés pendant votre séjour ?

N'hésitez pas à rencontrer le chef de service et/ou le cadre de santé du service.



Vous n'êtes pas satisfait des solutions apportées ?

Vous pouvez contacter le secrétariat de Direction (tél: 03-23-24-34-67) qui vous mettra en relation avec la personne en charge de la gestion des réclamations ou écrire à Madame la Directrice du Centre Hospitalier de Laon. Toute personne dispose du droit d'être entendue par un responsable de l'établissement pour exprimer ses griefs pour la réparation des préjudices qu'elle estimerait avoir subis durant sa prise en charge.

La C.R.U. C'est quoi ?

Dans chaque établissement, une **C**ommission des **R**elations avec les **U**sagers et de la **Q**ualité de la **P**rise en **C**harge veille, notamment, au respect des droits des usagers.

LES CHIFFRES CLES DU CENTRE HOSPITALIER DE LAON DE L'ANNEE 2012

- Nombre d'hospitalisations complètes : **14 688**
- Nombre d'hospitalisations de jour : **5 663**
- Nombre de venues externes : **138 640**
- Nbre de passages aux urgences : **22 690, soit 62 passages par jour en moyenne**
- Nbre de passages aux urgences pédiatriques : **9 318**
- Nbre de repas délivrés aux patients : **358 384**
- Nbre de Kilos de linge traité : **823 384**
- Nbre d'appels au SAMU : **320 561**
- Nbre d'interventions SMUR: **2477**
- Nbre d'interventions chirurgicales : **9 282**
- Nbre de naissances : **966**
- Nbre d'accouchements : **947**
- Budget : **85 000 000 €**

EN BREF

- Un **numéro unique** pour prendre un rendez-vous pour une consultation : **03-23-24-38-15**
- **Créer votre dossier médical personnel (DMP)** en faisant la demande auprès du Bureau des Admissions et des Consultations ou directement sur la borne située près de la salle d'attente des urgences
- Journée Mondiale du diabète: **le jeudi 14/11/2013 de 13h30 à 17 heures**. De nombreux stands au logis abbatial et dans le hall de l'établissement
- Semaine de la sécurité du patient:

« Engageons-nous pour des soins plus sûrs »

Le ministère de la santé organise la **3ème édition de la semaine de la sécurité des patients**, pour favoriser la communication sur la sécurité des soins et mettre en avant le dialogue entre les usagers et les professionnels de santé.

Elle se déroulera du 25 au 29 novembre 2013, les thèmes sont :

- **bien utiliser les médicaments** pour faire progresser leur connaissance et leur bonne utilisation par les patients et, favoriser la sécurisation de la prise en charge médicamenteuse pour les professionnels de santé
- **favoriser la communication et apprendre de ses erreurs** pour favoriser la culture véritable de la sécurité et de la transparence
- **la sortie du patient hospitalisé** : pour la préparer au mieux car elle constitue une étape clé du parcours de soins et contribue à la qualité et à la continuité de la prise en charge.

LES INDICATEURS POUR L'AMELIORATION DE LA QUALITE ET DE LA SECURITE DES SOINS, VOUS CONNAISSEZ ?

Prévention des infections associées aux soins
Indicateurs mesurés tous les ans sous le pilotage du ministère de la santé et des sports

ICALIN
Organisation de la prévention des infections, moyens mis en œuvre

ICSHA

Consommation des produits hydro-alcooliques pour l'hygiène des mains

ICATB

Bon usage des antibiotiques

SURVISO

Surveillance des infections post-opératoires

IPAQSS

Tenue du dossier patient

Délai d'envoi du courrier de fin

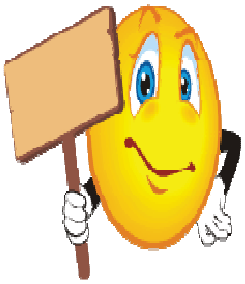
Evaluation de la douleur

Tenue du dossier d'anesthésie

Dépistage des troubles nutritionnels

Consultez-les
Sur la plate forme d'informations sur les établissements de santé

http:///www.platines.sante.gouv.fr



Quelles sont ses MISSIONS ?

Veiller au respect des droits des patients.
Contribuer à l'amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge des patients et de leurs proches.
Faciliter les démarches des usagers pour exprimer leurs remarques.
L'ensemble des plaintes et des réclamations adressées à l'établissement par les usagers et leurs proches ainsi que les réponses qui y sont apportées doivent être tenues à la disposition de la commission. La commission se réunie plusieurs fois dans l'année pour examiner les réclamations qui ne relèvent pas d'un recours gracieux ou juridictionnel. La commission peut recevoir les usagers à sa demande ou à la demande des usagers.

Qui la compose ?

Le représentant légal de l'établissement (le Directeur) : Evelyne POUPET
Deux médiateurs et leurs suppléants (un médecin et un non médecin) : Dr Eloi GOULLIEUX, Dr Magued NAKHLA, Josette DESJARDIN
Deux représentants des usagers et leurs suppléants : Jocelyne GARD, Jean LASSAUX, Annick DEFRESNE
Le président de la Commission Médicale de l'Etablissement : Dr Jean-Brice GAUTHIER
Un représentant de la Commission de Soins Infirmiers, de rééducation et médico-technique et son suppléant : Lionel PREVOT, Christine LIEZ
Un représentant du Conseil de surveillance et son suppléant : Michèle HERVY, Marie-France DOYEZ
Un représentant du personnel et son suppléant : Claude CONGE, Catherine CHLASTA
Responsable de la Qualité et de la Gestion des Risques : Agnès LIEDORP
Attaché en charge des Affaires Générales et Juridiques : Jean-Philippe VRAND